

INOVASI LAYANAN ANGKUTAN CERDAS SEKOLAH (ACS) BERBASIS APLIKASI DI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PONOROGO

Agus Bambang Tri Atmojo

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
agusbams885@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo menciptakan inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan di bidang transportasi, yaitu inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) Berbasis Aplikasi. Inovasi ini dilatarbelakangi tingginya angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas pelajar di Kabupaten Ponorogo serta meningkatnya kemajuan teknologi informasi internet. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) Berbasis Aplikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Fokus yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Cook, Mathew, dan Erwin dalam Fadilla (2016) yaitu *Leadership* (kepemimpinan), *Management/ Organizations* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), *Technology* (Teknologi). Hasil penelitian menunjukkan layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) sudah cukup berhasil dan diterima oleh masyarakat, hal tersebut dapat dilihat dari faktor keberhasilan inovasi yaitu faktor Kepemimpinan yang menunjukkan adanya peran dan tanggung jawab seorang pemimpin. Faktor Manajemen/Organisasi menunjukkan adanya strategi dalam mengembangkan layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) dengan mensosialisasikan layanan ACS ke pelajar. Faktor Manajemen Resiko menunjukkan masih ada sebagian driver ACS yang mengangkut penumpang umum. Faktor Sumber Daya Manusia menunjukkan adanya pelatihan bagi staf layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Faktor Teknologi menunjukkan adanya aplikasi yang dapat diunduh di Playstore sebagai alat pendukung layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS). Saran dari peneliti untuk layanan ACS adalah perlu tindakan yang tegas atau sanksi bagi driver ACS yang mengangkut penumpang umum sehingga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan meningkatkan minat pelajar untuk menggunakan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS).

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Inovasi

Abstract

The Department of Transportation of the Ponorogo Regency creates innovations to improve service quality in the field of transportation, namely Application-Based Smart School Transport (ACS) innovation. This innovation is motivated by the high number of accidents and student traffic violations in Ponorogo Regency and the increasing progress of internet information technology. The purpose of this study was to describe Application-Based Smart School Transport Services (ACS) at the Ponorogo Regency Transportation Service. The method used in this study is descriptive qualitative. Data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. The focus used in this study uses the theories of Cook, Mathew, and Erwin in Fadilla (2016), namely *Leadership*, *Management / Organizations*, *Risk Management*, *Human Capital*, *Technology*. The results showed that the School Smart Transportation (ACS) service was quite successful and accepted by the community, it can be seen from the success factors of innovation, namely the Leadership factor that shows the role and responsibility of a leader. Management / Organizational Factors indicate a strategy in developing Smart School Transport (ACS) services by disseminating ACS services to students. Risk Management Factors indicate that there are still some ACS drivers who carry public passengers. Factors Human Resources show training for School Smart Transportation service staff. Technological factors indicate that there is an application that can be downloaded in Playstore as a support tool for Smart School Transport services (ACS). Suggestions from researchers for ACS services are to need strict action or sanctions for ACS drivers who carry public passengers so that they are expected to improve service and increase student interest in using Smart School Transportation (ACS).

Keywords: Service, Public, Innovation

PENDAHULUAN

Di era globalisasi kemajuan teknologi informasi memberikan manfaat yang besar, akan tetapi di era globalisasi seperti saat ini tuntutan modernitas juga semakin meningkat, masyarakat di setiap negara menggunakan internet sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Indonesia adalah salah satu negara yang masyarakatnya menggunakan internet. Internet merupakan suatu kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan dari masyarakat Indonesia yang semakin tergantung oleh internet. Seperti yang dijelaskan oleh Henry K Soemartono selaku Sekretaris Jendral Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), saat memaparkan hasil survei sebagai berikut :

“Hasil survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) menjelaskan pengguna internet di Indonesia mencapai 143,26 juta. Angka ini meningkat 10,56 ribu pengguna. Pada tahun 2016 pengguna internet di Indonesia sebesar 132,7 juta. Sekadar informasi, total populasi penduduk Indonesia saat ini adalah 262 juta. Peningkatan pengguna Internet ini dipicu peningkatan penduduk Indonesia. Pada tahun 2016 total penduduk Indonesia mencapai 256,2 juta orang dan meningkat 5.8 juta penduduk pada 2018. (www.kominfo.go.id diakses pada 9 Oktober 2018)

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dilihat bahwa pengguna internet di Indonesia semakin meningkat. Oleh karena itu, pemerintah seharusnya juga berupaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern ini. Hal tersebut dikarenakan pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik.

Menurut Oktariyanda dan Meirinawati (2018:26) dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan pungutan lainnya. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah “Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-

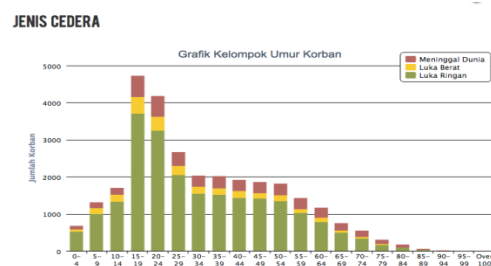
undangan yang berlaku”. Sedangkan menurut Pasolong (2007:128), Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan publik dengan demikian dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Seiring dengan bertambahnya pengguna internet yang semakin meningkat, pemerintah sudah selangkahnya menciptakan inovasi-inovasi terkait layanan berbasis teknologi informasi dengan memanfaatkan internet. Pemerintah pusat menuntut pemerintah daerah untuk turut serta membuat inovasi atau terobosan baru. Adapun yang menjadi dasar inovasi pelayanan publik adalah PERMENPANRB No. 7 Tahun 2015 tentang tujuan strategis, salah satu tujuannya adalah mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Dan salah satu cara yang digunakan adalah memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan aplikasi yang terhubung dengan internet guna menunjang kemajuan bangsa dan negara serta meningkatkan kepuasan terhadap penerima layanan yang dalam hal ini adalah masyarakat.

Inovasi pelayanan yang diciptakan diharapkan dapat menjangkau semua bidang salah satunya adalah inovasi di bidang transportasi karena transportasi merupakan suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Disamping itu pemerintah saat ini juga masih disibukkan dengan permasalahan di bidang transportasi yaitu terkait kecelakaan lalu lintas khususnya dikalangan pelajar. Di Indonesia angka kecelakaan lalu lintas dikalangan pelajar sangatlah memprihatinkan, seperti grafik berikut:

Grafik 1.1

Tingkat Kecelakaan Lalu lintas di Indonesia



Dibuat dari Jenis Cedera berdasarkan tingkat keparahan dan usia untuk korban terdapat di dalam diagram batang di atas. Penting untuk diketahui bahwa pengguna jalan kelompok usia 15-29 adalah yang paling rentan di Indonesia. Pengendara ini biasanya terdiri dari pelajar muda. Anak muda lebih menyukai perilaku mengemudi yang berisiko dan mereka masih pemula dalam mengemudi kendaraan. Dengan meningkatnya pengalaman, pengemudi akan belajar lebih jauh tentang keterbatasan mereka dan mengembangkan sikap mengemudi yang lebih aman.

Sumber: Korlantas tahun 2017

Berdasarkan data grafik di atas, usia 15-29 tahun yaitu usia anak sekolah merupakan yang paling sering mengalami kecelakaan. Selain itu, fenomena orang tua yang memberikan kendaraan kepada anaknya yang masih di bawah umur dan belum memiliki Surat Izin Mengemudi (SIM) merupakan paradigma pemikiran yang salah sehingga menyebabkan tingginya angka kecelakaan lalu lintas bagi pelajar. Kecelakaan lalu lintas tentunya akan berdampak pada kerugian materi dan yang lebih parah lagi adalah kehilangannya.

Untuk menekan tingkat kecelakaan lalu lintas kalangan pelajar seperti penjelasan diatas, maka Pemerintah daerah mencoba untuk mengatasi masalah kecelakaan lalu lintas kalangan pelajar tersebut yang ada di daerahnya masing-masing yang tentunya dengan cara mereka sendiri yang salah satunya adalah dengan menciptakan sebuah inovasi layanan khususnya di bidang transportasi. Adapun daerah yang menciptakan inovasi di bidang transportasi untuk menanggulangi masalah kecelakaan yang melibatkan pelajar salah satunya adalah Kabupaten Ponorogo.

Berdasarkan data hasil “Operasi Patuh Semeru” tahun 2016 di Kabupaten Ponorogo yang dilakukan selama 2 (dua) pekan menjelang Ramadhan yang bertujuan meminimalisir tingkat kecelakaan dengan cara pemeriksaan kelengkapan surat dan atribut kendaraan maupun penilangan langsung. Di dapatkan kurang lebih 3.000 (tiga ribu) pelanggaran yang paling banyak didominasi oleh kalangan pelajar SMP. seperti yang diungkapkan oleh Bapak Guridno, penanggung jawab layanan ACS Ponorogo, sebagai berikut :

“Hasil dari Operasi Patuh Semeru tahun 2016 di Kabupaten Ponorogo yang diadakan Polres Ponorogo yang dilakukan selama 2 (dua) pekan menjelang bulan Ramadhan, didapatkan sekitar 3.000 (tiga ribu) pelanggaran yang paling banyak didominasi oleh kalangan pelajar SMP (Sekolah Menengah Pertama).” (Sumber : wawancara Bapak Guridno, penanggung jawab ACS Ponorogo, Senin 15 Oktober 2018, pukul 09.30 WIB)

Berdasarkan permasalahan diatas pemerintah Kabupaten Ponorogo melalui Dinas Perhubungan menciptakan suatu inovasi yaitu layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) berbasis aplikasi. Inovasi Layanan tersebut disuguhkan Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo kepada masyarakat Ponorogo khususnya siswa-siswi SMP sederajat guna menekan angka kecelakaan dan pelanggaran lalu lintas di Kabupaten Ponorogo.

Layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) online adalah pelayanan dari Dinas Perhubungan (Dishub) Kabupaten Ponorogo berbentuk aplikasi. Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) berbasis aplikasi adalah pengembangan dari Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) yang sebelumnya dioperasikan secara manual tanpa menggunakan teknologi internet. Adapun yang melatarbelakangi diperbarunya ACS menjadi online adalah masalah pengawasan terhadap armada ACS yang beroperasi. Pegawai Dishub yang lima hari kerja akan kesulitan kalau harus libur kemudian hadir lah gagasan tentang monitoring secara online dengan sebuah aplikasi yang bisa diunduh secara mudah di situs penyedia aplikasi. Tentunya yang berbasis android karena sebagian besar pengguna ponsel saat ini operating systemnya adalah android.

Selain itu, peningkatan ACS dari angkutan reguler menjadi berbasis aplikasi adalah untuk mempermudah siswa dalam mengakses ACS dan mempermudah pengawasan orang tua terhadap armada ACS. Dari segi pembinaan aplikasi ini dapat mempermudah Dishub dalam memantau driver ACS yakni dengan mengalihkan rute bila terjadi kepadatan atau kelangkaan. Layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) berbasis aplikasi telah diresmikan pada awal bulan Maret 2018 lalu dan diberi nama ACS Ponorogo. Provinsi Jawa Timur memberikan penghargaan sebagai apresiasi atas kesuksesan program tersebut yaitu pada Senin (22/10/2018), aplikasi ACS Ponorogo mendapat penghargaan dengan meraih Top 25 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) Tingkat Jawa Timur 2018 kategori Tata Kelola Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Efektif, Efisien dan Berkinerja Tinggi.

Trayek angkutan cerdas sekolah berbasis aplikasi ini dapat diakses seluruh pelajar SMP sederajat se-kabupaten Ponorogo, meskipun mereka para pelajar SMP sudah bisa mengendarai sepeda motor tetapi dari segi umur belum mencukupi untuk membuat Surat Izin Mengemudi (SIM) sehingga ACS ini menjadi alternatif untuk transportasi pelajar dan diharapkan dapat menekan angka kecelakaan pelajar dan kemacetan di Kabupaten Ponorogo. Selain guna mengatasi tingkat kemacetan dan kecelakaan kalangan pelajar, Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) membantu meningkatkan ekonomi para pengemudi yang selama ini kembang kempis karena Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo dalam hal ini bekerja sama dengan pengemudi armada dalam menjalankan program Angkutan Cerdas Sekolah (ACS).

Meskipun pengemudi armada trayek menyetujui program yang digalakkan Dishub melalui aplikasi ACS ini, tentu belum seutuhnya program tersebut berjalan dengan sempurna. Masih barunya aplikasi ACS Ponorogo dan belum pahami tentang IT membuat sebagian pengemudi trayek ACS kebingungan karena sosialisasi yang belum merata. Salah satu masalah yang timbul di layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) berbasis aplikasi seperti diatas, menuntut Dishub Kabupaten Ponorogo untuk lebih bekerja keras memperbaiki masalah-masalah yang timbul pada layanan ACS Ponorogo tersebut dan diharapkan dapat memaksimalkan layanan ACS Ponorogo untuk masyarakat Kabupaten Ponorogo khususnya kalangan pelajar.

Layanan ACS Ponorogo adalah salah satu inovasi unggulan yang dimiliki Kabupaten Ponorogo dan diharapkan dengan adanya layanan ACS Ponorogo tersebut dapat menurunkan angka kecelakaan lalu lintas bagi pelajar serta dapat mempermudah pelajar dalam mengakses trayek Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) sehingga memudahkan pelajar dalam mendapatkan layanan angkutan sekolah gratis. Berangkat dari fenomena yang terdeskripsikan di atas, maka penulis mengambil judul **“Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) Berbasis Aplikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo”**.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori inovasi berdasarkan faktor keberhasilan yang dikemukakan oleh Cook, Mathew, dan Erwin dalam Fadilla (2016). Faktor tersebut terdiri dari *Leadership* (Kepemimpinan), *Management/Organizations* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), *Technology* (Teknologi) dengan menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Husaini, 2009) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan pembahasan Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah

(ACS) di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo dengan menggunakan teori inovasiberdasarkan faktor keberhasilan yang dikemukakan oleh Cook, Mathew, dan Erwin dalam Fadilla (2016). Faktor tersebut terdiri dari *Leadership* (kepemimpinan), *Management/Organizations* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), *Technology* (Teknologi). Dan berikut ini penjelasannya:

1. Leadership (Kepemimpinan)

Pada layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini tidak lepas dari adanya peran dan tanggung jawab seorang pemimpin, terdapat pemimpin atau pembina pada Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogoyaitu Bapak Djunaedi, SH. MH Msi, dengan adanya tugas pokok dan fungsi seorang pemimpin yaitu membina, memimpin, mengawasi, dan mengendalikan seluruh staf atau bawahannya maka munculah ide-ide kreatif yang muncul pada pemikiran bawahannya untuk menciptakan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah(ACS). Dengan diciptakannya inovasi layanan layanan Angkutan Cerdas Sekolah(ACS) ini maka pemimpin berhasil dan mampu menggerakkan bawahannya.

Selain membina, pemimpin juga mengawasi perkembangan layanan Angkutan Cerdas Sekolah, dan pemimpin atau pembina juga tidak lupa untuk mengevaluasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah dengan cara setiap bulan tim layanan Angkutan Cerdas Sekolah harus melaporkan perkembangan layanan Angkutan Cerdas Sekolah dengan bentuk laporan. Hal tersebut membuktikan bahwa pemimpin sangatlah peduli dan memperhatikan perkembangan dari layanan Angkutan Cerdas Sekolah.

Selain peran dan tanggung jawab pemimpin, suatu inovasi tidak akan berjalan jika di bawah pemimpin tidak ada penanggung jawab dari inovasi itu sendiri, inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah terdapat penanggung jawab yang diserahkan kepada Kepala Bidang Angkutan yaitu Bapak Guridno Hesti Wibowo, S.Sos. Penanggung jawab bertugas untuk mengawasi dan memberi arahan di setiap waktu agar nantinya layanan Angkutan Cerdas Sekolah dapat berjalan sesuai dengan tujuannya dan seperti yang diinginkan.

Adapun komitmen dari tim layanan

Angkutan Cerdas Sekolah adalah menyebarluaskan seluas-luasnya informasi yang menyangkut inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah kepada masyarakat Kabupaten Ponorogo dengan konsisten, dan hal tersebut sudah berjalan dua tahun setelah layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini diluncurkan, diterjunkannya staf layanan Angkutan Cerdas Sekolah ke sekolah dan masyarakat. Terbukti dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan Angkutan Cerdas Sekolah yaitu pada tahun 2017 yang berjumlah 200.944 pengguna, pada tahun 2018 meningkat sebesar 258.433 pengguna.

2. *Management /Organization (Manajemen / Organisasi)*

Pada layanan Angkutan Cerdas Sekolah terdapat visi, misi, dan strategi kebijakan untuk menjalankan layanan Angkutan Cerdas Sekolah sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Visi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo adalah Kabupaten Ponorogo yang lebih maju, berbudaya dan religius sedangkan misi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo adalah mewujudkan pengelolaan infrastruktur strategis secara profesional agar memiliki daya dukung yang kokoh untuk menyokong produktifitas masyarakat, kemajuan wilayah, serta peningkatan kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya visi dan misi tersebut maka Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo berhasil menciptakan layanan Angkutan Cerdas Sekolah berbasis aplikasi.

Adapun beberapa strategi kebijakan yang dilakukan Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo adalah pelatihan kepada staf atau tim layanan Angkutan Cerdas Sekolah serta melakukan pelatihan kepada driver Angkutan Cerdas Sekolah, diharapkan agar nantinya keterampilan serta kreatifitas yang dimiliki dapat lebih berkembang dan lebih memudahkan dalam pengoperasian dan pengembangan layanan Angkutan Cerdas Sekolah sehingga layanan Angkutan Cerdas Sekolah semakin diminati pelajar di Kabupaten Ponorogo.

Tim Angkutan Cerdas Sekolah juga mensosialisasikan dan menyebarluaskan layanan Angkutan Cerdas Sekolah kepada masyarakat dan pelajar di Kabupaten Ponorogo yaitu dengan cara melakukan jemput bola ke sekolah-sekolah untuk mensosialisasikan layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Tim Angkutan Cerdas Sekolah juga menambah fasilitas untuk meningkatkan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah yaitu dengan menambah taman baca di

dalam armada Angkutan Cerdas Sekolah.

Selain itu tim Angkutan Cerdas Sekolah juga melakukan peningkatan jaringan, maksud peningkatan jaringan dalam hal ini adalah tim Angkutan Cerdas Sekolah bekerja sama pihak luar yaitu dengan pengembang aplikasi. Peningkatan jaringan sangat penting untuk sebuah keberhasilan inovasi, seperti yang diungkapkan oleh Deputy Kepala Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi Bidang Pengkajian Kebijakan Teknik, Tatang A. Taufik yaitu jaringan inovasi merupakan ruh dari sistem sebuah inovasi yang berisi tentang kerjasama dari beberapa lembaga untuk keberhasilan sebuah inovasi (www.bppt.go.id yang diakses pada 27 Maret 2019)

3. *Risk Management (Manajemen Risiko)*

Dalam penelitian ini tim layanan Angkutan Cerdas Sekolah harus mengukur dan mengelola masalah-masalah yang ada agar nantinya masalah tersebut tidak menjadi besar dan kedepannya tidak menimbulkan masalah-masalah baru.

Adapun masalah-masalah yang terdapat layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) seperti belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP sangat penting untuk standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian. Pada layanan Angkutan Cerdas Sekolah terjadi error pada aplikasi, keterlambatan armada dalam penjemputan, masih ada sebagian driver atau pengemudi layanan Angkutan Cerdas Sekolah yang gagap teknologi, masih ada sebagian pengemudi yang mengangkut penumpang umum dan perlunya penambahan armada Angkutan Cerdas Sekolah karena semakin meningkatnya jumlah pengguna layanan Angkutan Cerdas Sekolah sehingga dirasa kurang.

Untuk mengatasi masalah-masalah seperti diatas, maka tim Angkutan Cerdas Sekolah melakukan evaluasi, seperti yang diungkapkan oleh Suharsimi Arikunto (2004) yaitu evaluasi suatu kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.

Tim Angkutan Cerdas Sekolah Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) melakukan evaluasi untuk mengatasi permasalahan yang ada kemudian melakukan komunikasi dengan pihak

pengembang saat terjadi aplikasi error segera diperbaiki. Untuk sebagian driver Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) yang masih gagap teknologi, pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo sudah mengadakan semacam pelatihan dan sekaligus memberikan handphone kepada driver untuk pengoperasian Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) berbasis aplikasi, mengatasi keterlambatan armada biasanya dilakukan dengan penggantian armada yang lain yang atau bisa dengan pengalihan rute. Untuk masih adanya sebagian pengemudi yang mengangkut penumpang umum diperlukan tindakan tegas dari pihak Dishub agar pengemudi tidak mengulanginya lagi.

4. *Human Capital* (Sumber Daya Manusia)

Dalam pelaksanaan layanan Angkutan Cerdas Sekolah, sumber daya manusia atau pegawai pada inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah juga diperhitungkan, terdapat 8 pegawai yang bertugas mengoperasikan dan menjalankan layanan Angkutan Cerdas Sekolah.

Sebelum diluncurkannya layanan Angkutan Cerdas Sekolah, petugas atau dibina dan dilatih. Adapun maksud diadakannya pelatihan yaitu diharapkan dapat menghasilkan output yang berguna untuk layanan Angkutan Cerdas Sekolah, sehingga mampu menjadikan petugas layanan Angkutan Cerdas Sekolah lebih profesional dalam melaksanakan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah, agar keterampilan dan kreatifitas yang dimiliki staf layanan Angkutan Cerdas Sekolah dapat lebih berkembang sehingga dapat bekerja secara maksimal untuk menjalankan layanan Angkutan Cerdas Sekolah

5. *Technology* (Teknologi)

Dalam penelitian inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini, internet dipergunakan Angkutan Cerdas Sekolah sebagai alat media penghubung antara Dinas Perhubungan dan pengguna, internet pada layanan Angkutan Cerdas Sekolah juga berguna untuk mengembangkan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah yang memanfaatkan sebuah kecanggihan teknologi.

Pada inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini menggunakan kecanggihan teknologi informasi yaitu aplikasi berbasis android. Aplikasi tersebut bernama ACS Ponorogo. Aplikasi ACS Ponorogo dapat diunduh dengan mudah dan gratis di Playstore, sehingga mempermudah

masyarakat atau pelajar di Kabupaten Ponorogo dalam menggunakan layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Keuntungan lain dari aplikasi ACS adalah dalam hal penggunaan tidak diwajibkan semua siswa punya aplikasi melainkan bisa satu orang pengguna aplikasi digunakan untuk rombongan siswa yang hendak menggunakan Angkutan Cerdas Sekolah asalkan dalam trayek yang sama.

Menurut Gollmann (1999) menyatakan bahwa keamanan jaringan berhubungan dengan pencegahan diri/proteksi dan deteksi terhadap tindakan pengganggu yang tidak dikenali dalam sistem jaringan. Dalam hal keamanan di layanan aplikasi Angkutan Cerdas Sekolah ini memang tidak ada keamanan khusus karena aplikasi ini dibuat se-simple mungkin agar pengguna tidak bingung dan rumit dalam menggunakan aplikasi ACS Ponorogo, para pengguna layanan Angkutan Cerdas Sekolah cukup mendaftarkan dengan mengisi nama lengkap, jenis kelamin, asal sekolah, trayek, email dan password serta alamat asal.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) Berbasis Aplikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo dengan mengacu pada teori inovasi berdasarkan faktor keberhasilan yang dikemukakan oleh Cook, Mathew, dan Erwin dalam Fadilla (2016). Faktor tersebut terdiri dari 5 faktor yaitu *Leadership* (kepemimpinan), *Management/Organizations* (Manajemen/Organisasi), *Risk Management* (Manajemen Resiko), *Human Capital* (Kemampuan Sumber Daya Manusia), *Technology* (Teknologi). sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

Leadership atau kepemimpinan yang ditunjukkan dalam inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah adalah dengan adanya peran dan tanggung jawab oleh kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo sebagai pemimpin. Sebagai pemimpin, kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo telah membina, mengawasi, dan mengendalikan seluruh staf atau bawahannya untuk menciptakan ide-ide yang kreatif, inovatif, hal tersebut terbukti dengan diciptakannya inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah berbasis aplikasi. Dengan diciptakannya layanan Angkutan Cerdas Sekolah menjadi bukti nyata

bahwa Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo berhasil menggerakkan pegawainya untuk menciptakan sebuah inovasi layanan. Tugas Kepala Dinas Perhubungan dalam layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini adalah selalu mengawasi dan mengontrol perkembangan layanan Angkutan Cerdas Sekolah dengan cara mengevaluasi melalui laporan dari tim layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Selain itu pada layanan Angkutan Cerdas Sekolah juga terdapat penanggung jawab yang diserahkan pada Kepala Bidang Angkutan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Selanjutnya adalah komitmen dari Kepala Dinas Perhubungan adalah menyebarluaskan seluas-luasnya informasi yang menyangkut inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah kepada masyarakat khususnya pelajar di Kabupaten Ponorogo dengan konsisten.

Management / Organizations atau Manajemen / Organisasi yang ditunjukkan dalam inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah adalah terdapatnya visi, misi, dan strategi untuk mengembangkan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Adapun strategi yang digunakan dalam mengembangkan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini adalah melakukan pelatihan kepada staf atau tim serta driver atau pengemudi layanan Angkutan Cerdas Sekolah, memperkenalkan dan menyebarluaskan informasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah kepada pelajar Kabupaten Ponorogo. Tim Angkutan Cerdas Sekolah juga menambah fasilitas untuk meningkatkan layanan Angkutan Cerdas Sekolah yaitu dengan menambah taman baca di dalam armada Angkutan Cerdas Sekolah. Selain itu tim Angkutan Cerdas Sekolah juga melakukan peningkatan jaringan. Dalam hal peningkatan jaringan, Dinas Perhubungan bekerja sama pihak luar yaitu dengan pengembang aplikasi.

Risk Management atau manajemen resiko yang ditunjukkan dalam penelitian inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini adalah penilaian terhadap suatu kendala atau masalah yang kemungkinan menimbulkan masalah baru di masa yang akan datang pada inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Adapun masalah-masalah yang dihadapi antara lain belum adanya SOP terkait layanan Angkutan Cerdas Sekolah, terjadinya error pada aplikasi, aplikasi ACS hanya tersedia di Playstore, masih ada sebagian driver yang gagap teknologi, masih ada sebagian driver yang mengangkut penumpang umum dan masih kurangnya armada Angkutan Cerdas Sekolah.

Human Capital atau kemampuan sumber daya manusia yang ditunjukkan dalam penelitian inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan

dan mengembangkan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Dalam hal ini staf layanan Angkutan Cerdas Sekolah mendapatkan pelatihan yang bertujuan untuk menjadikan petugas layanan Angkutan Cerdas Sekolah lebih profesional dalam melaksanakan inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah, agar keterampilan yang dimiliki staf layanan Angkutan Cerdas Sekolah dapat lebih berkembang dan juga staf dapat bekerja secara maksimal untuk menjalankan dan mengembangkan layanan Angkutan Cerdas Sekolah sehingga tujuan yang diinginkan tercapai.

Technology atau teknologi yang ditunjukkan dalam penelitian inovasi layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini adalah alat yang digunakan dalam menjalankan dan mengembangkan layanan Angkutan Cerdas Sekolah. Pada layanan Angkutan Cerdas Sekolah ini kecanggihan teknologi informasi yang digunakan adalah aplikasi yang berbasis android dan aplikasi tersebut bernama ACS Ponorogo. Dalam hal keamanan layanan aplikasi ACS ini memang tidak ada keamanan khusus karena aplikasi ini dibuat se-simple mungkin agar pengguna tidak bingung dan rumit dalam menggunakan aplikasi ACS Ponorogo, para pengguna layanan Angkutan Cerdas Sekolah cukup mendaftarkan dengan mengisi nama lengkap, jenis kelamin, asal sekolah, trayek, email dan password serta alamat asal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap Inovasi Layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) berbasis aplikasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Ponorogo, sebagai berikut :

1. Segera dibuatkannya Standar Operasional Prosedur lebih lanjut terkait layanan Angkutan Cerdas Sekolah guna menunjang kinerja layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS) sehingga menjadi lebih maksimal.
2. Perbaikan dan pembaruan terhadap sistem aplikasi ACS untuk meminimalisir terjadinya error pada aplikasi ACS.
3. Mengembangkan aplikasi ACS di IOS atau AppStore karena untuk saat ini aplikasi ACS hanya tersedia di android atau Playstore sehingga pengguna handphone dengan merk Apple tidak bisa mengakses aplikasi ACS. Tidak menutup kemungkinan pengguna IOS akan semakin meningkat sehingga perlu

- dikembangkannya aplikasi ACS di IOS.
4. Penambahan jumlah armada Angkutan Cerdas Sekolah karena semakin meningkatnya jumlah penumpang Angkutan Cerdas Sekolah
 5. Penambahan fasilitas taman baca di armada lain karena untuk saat ini hanya 2 armada yang memiliki taman baca. Dengan penambahan taman baca diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan meningkatkan minat pelajar untuk menggunakan layanan Angkutan Cerdas Sekolah (ACS)
 6. Melakukan pengawasan lebih lanjut atau penambahan CCTV pada armada Angkutan Cerdas Sekolah karena masih dijumpai ada sebagian armada yang mengangkut penumpang umum. Selain itu, perlu diadakannya sanksi yang tegas bagi driver ACS yang masih mengangkut penumpang umum.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA
2. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP., selaku dosen penguji
4. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2004. *Dasar Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Fadilla, Atika Nur. 2016. *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesanggrahan (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pengadilan Agama Mojokerto*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Gollmann, D. 1999. *Computer Security*. Canada: John Wiley and Son Inc

Husaini, Usman. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara

Oktariyanda, Trena A dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya: UNESA University Press

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Permenpanrb No. 7 Tahun 2015 tentang Tujuan Strategis

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

www.kominfo.go.id diakses pada 9 Oktober 2018

www.bppt.go.id diakses pada 27 Maret 2019